



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2016

V2. Marzo 30 de 2016



MINHACIENDA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA.....	4
3.	ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN.....	7
4.	FORMAS DE PARTICIPACIÓN.....	8
4.1.	MECANISMOS DE PARTICIPACION.....	8
4.2.	ESPACIOS DE PARTICIPACION Y CANALES DE ATENCIÓN.....	11
5.	CRONOGRAMA – PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	15
6.	PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	18
	ANEXO No 1 – Marco Legal para la Participación Ciudadana.....	19
	ANEXO No 2 – Información adicional de CISA para la Ciudadanía.....	21

1. INTRODUCCIÓN

Desde el año 2013 Central de Inversiones S.A. – CISA inició la implementación del Plan de Participación Ciudadana con el propósito de contar con un documento unificado donde se incluya toda la Información obligatoria a poner a disposición de la ciudadanía enmarcada en los principios de transparencia dictados por la cabeza del Estado Colombiano. De igual forma, el plan busca de manera muy sencilla, informar a los grupos de interés respecto a los diferentes medios con que cuenta la Entidad para tener acceso a información de su interés, así como los mecanismos y canales para su participación. El plan se complementa con el cronograma donde se muestra de manera clara la programación de actividades de participación y rendición de cuentas para el año.

Los Planes Anuales se han venido perfeccionando con el paso del tiempo y en la medida en que la normatividad se ha consolidado se cuenta con espacios de participación permanentes. El Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2016 de CISA, continua orientado al cumplimiento de los objetivos de transparencia incluidos en el Plan de Gobierno en Línea, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión contentivos en los decretos 2693, 2641 y 2482 de 2012. Igualmente al cumplimiento de los mandatos de disponibilidad y contenido de información definidos por la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional conforme a la Ley 1712 de 2014 y de las demás estrategias metodológicas incluidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas.¹

Considerando los diferentes compromisos que CISA adquiere a través de los diferentes decretos reglamentarios (GEL, MIPG, Estatuto Anticorrupción), el plan 2016 incluye elementos tales como:

- Ubicación de Información publicada
- Espacios y tiempos de interacción y participación
- Esquema de Rendición de Cuentas
- Espacios de participación para la formulación de la planeación
- Espacios de participación para la formulación de políticas, programas y proyectos (estratégicos y de acción)
- Solución a problemas institucionales mediante ejercicios de innovación abierta
- Apertura de datos
- Necesidades de la ciudadanía

Respecto a los temas relacionados con la elaboración de normatividad, seguimiento a la ejecución de programas y servicios, los mismos no son tratados en éste plan en la medida que el objeto misional de la Entidad no tiene este alcance. Así las cosas, los tipos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por CISA en términos de participación y rendición de cuentas se centran en las entidades públicas, empresas privadas, personas naturales y ciudadanos en general. Las organizaciones no gubernamentales, sociales (veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal) y

¹ Manual Único de Rendición de Cuentas. Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la función pública y DNP. 2014

la academia son contempladas para la participación igualmente, con una mayor orientación a participar mediante la asesoría, opinión y/o capacitación.

El Plan de Participación Ciudadana formulado por CENTRAL DE INVERSIONES S.A – CISA, pretende generar espacios de interacción efectiva con la ciudadanía privilegiando la aplicación de las normas que facultan a los ciudadanos para hacer uso de los derechos y deberes de participación en los diversos niveles del Estado. La normatividad que fundamenta este Plan se presenta en el **Anexo No 1 – Marco Legal Para la Participación Ciudadana**.

La siguiente ilustración presenta de manera gráfica la conceptualización del Esquema de Participación Ciudadana diseñado por CISA:

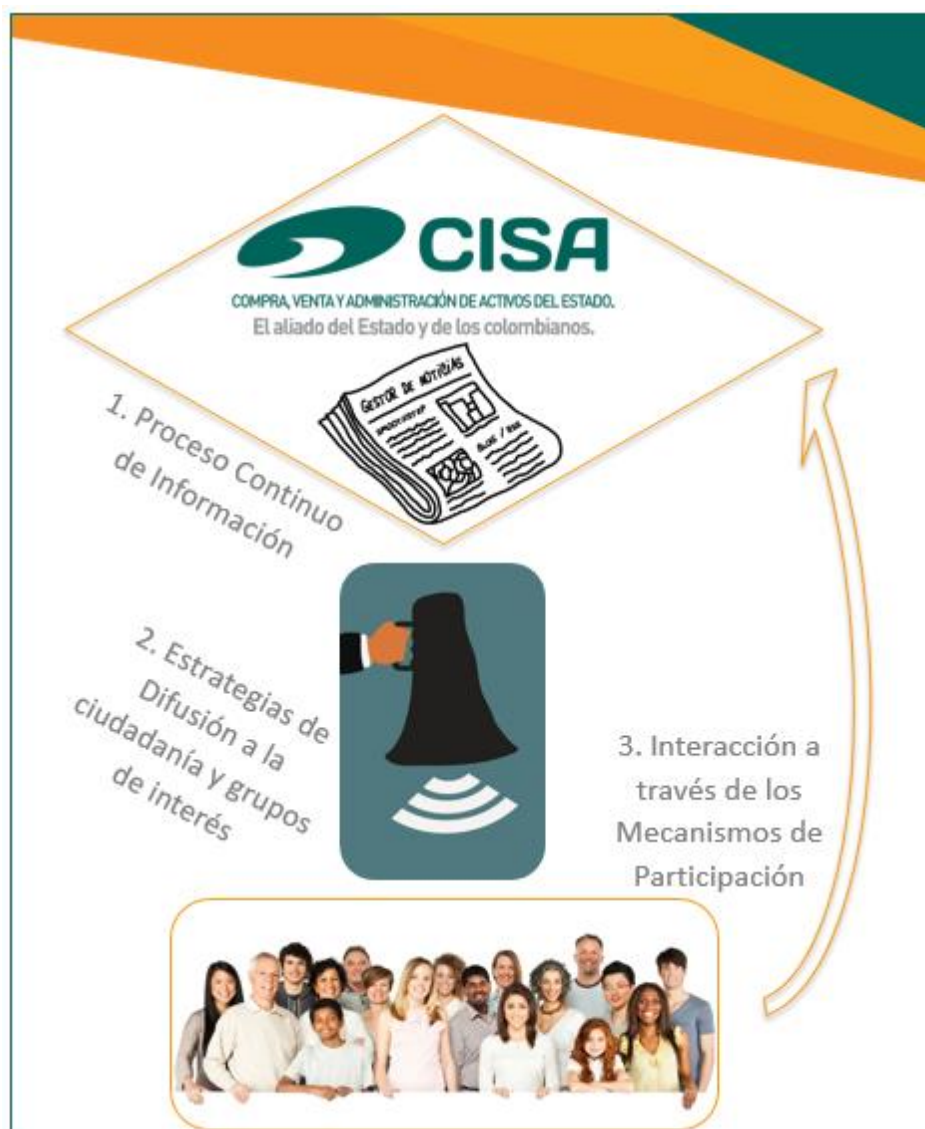


Gráfico No 1

La explicación del diagrama que antecede es la siguiente:

1. En cumplimiento a la normatividad vigente CISA ha identificado la información que debe ser puesta a disposición de la ciudadanía a fin de mantenerla informada y propiciar el diálogo que permita su participación en la gestión de lo público; esta información se encuentra hoy en día publicada en la página web de la entidad www.cisa.gov.co
2. Paralelamente se definen los medios y estrategias para la difusión de la información de forma tal que se asegure el acceso a la misma por parte del ciudadano.
3. A continuación se establecen los mecanismos y canales que le permitan a la comunidad interactuar con la Entidad en diversos escenarios tales como canales virtuales, presenciales, telefónicos y redes sociales para facilitar el dialogo entre éstos interlocutores; dentro de los mecanismos de participación se incluye también la Rendición Permanente de Cuentas con la que CISA pretende, además de informar a los ciudadanos sobre la gestión realizada, tener en cuenta sus aportes para lograr el mejoramiento continuo de su gestión.

Definida la Información a suministrar, las Estrategias de Difusión y los Mecanismos de Participación se formuló un Plan de Participación 2016 a través del cual se estructuran campañas mensuales, en las cuales se hace énfasis en temas particulares de la Entidad y su Gestión para generar el dialogo con la comunidad y permitir su participación tanto en la vigilancia de la gestión como en la planeación de la misma; cabe destacar que a través de este Plan de Participación Ciudadana se abren los espacios para la Rendición de Cuentas así como para la construcción, en forma participativa, de las políticas y planes estratégicos.

2. INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

El Estado Colombiano, a través de diferentes directrices, ha definido la información mínima que debe brindarse a la ciudadanía en cumplimiento al principio de transparencia, con el ánimo de promover una activa participación ciudadana (información mínima requerida a publicar de que tratan los Artículos 9,10 y 11 de la Ley 1712 de 2014).

Central de Inversiones estructuró en su Página Web un espacio a través del cual se tiene acceso a la información definida en la Ley 1712 de 2014, mediante un botón denominado [Transparencia y Acceso a la Información](#) donde se identifican los títulos de información y se habilitan los enlaces para permitir el acceso a la misma.

Para acceder a la información basta con hacer clic en cualquiera de los títulos y a continuación se acceder a la misma realizando un fácil acceso a información que se encuentra en diferentes espacios dentro de la mencionada página.

A continuación de transcribe la información que se despliega al ingresar por el Botón de Transparencia y Acceso a la Información:

The screenshot shows the CISA website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Buscar en el sitio web...' and a 'Buscar' button, along with a 'Iniciar Sesión' link. The CISA logo and tagline 'El aliado del Estado y de los colombianos.' are on the left, and 'GOBIERNO DE COLOMBIA' is on the right. Below the header is a navigation menu with buttons for 'Inicio', 'La Entidad', 'Trámites', 'Inmuebles', 'Cartera', 'Otros productos y servicios', 'Servicio integral al usuario', 'Participación ciudadana', and 'Transparencia y Acceso a la Información'. The 'Transparencia y Acceso a la Información' button is highlighted. Below the menu, a breadcrumb trail shows 'Participación Ciudadana > Transparencia y Acceso a la Información'. The main content area is titled 'Transparencia y Acceso a la Información' and lists several categories with sub-items:

- Estructura orgánica**
 - > Misión, Visión y Funciones
 - > Organigrama
 - > Sedes y Horarios
 - > Directorio Personal Planta
 - > Escala salarial
- Presupuesto**
 - > Presupuesto
- Normas generales y reglamentarias**
 - > Normatividad y toma de decisiones
- Metas e indicadores**
 - > Seguimiento a la Planeación
 - > Resultado de indicadores
 - > Auditorías externas
- Adquisiciones y Compras**
 - > Plan Anual de Adquisiciones - PAA
 - > Manual de contratación
 - > Aviso de convocatoria
 - > Contratación en curso
 - > Contratos adjudicados
 - > Contratos Vigentes
 - > Directorio Información Contratistas Personas naturales
 - > Informes Soporte de Ejecución
- Trámites y Servicios**
 - > Trámites y Servicios
 - > Suit
- Planes**

- > Plan Estratégico Institucional
- > Plan de Acción Institucional
- > Plan de Desarrollo Administrativo Institucional
- > Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- > Plan Estratégico y de Desarrollo Administrativo Sectorial

Políticas y Lineamientos

- > Políticas
- > Lineamientos
- > Caracterización de Procesos

Informes

- > Informes de Gestión
- > Informes de Ley
- > Informes de auditoría interna de gestión

Mecanismos de supervisión, notificación y vigilancia

- > Entes de control

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

- > PQRSD
- > Protocolos del Servicio al Ciudadano
- > Mecanismos de Participación
- > Solicitud de Información Publicada con Anterioridad

Costos unitarios de reproducción de información pública

Gestión Documental

- > Registro de Activos de Información
- > Índice de Información clasificada y reservada
- > Programa de Gestión documental
- > Tablas de Retención Documental
- > Esquema de Publicaciones

Órganos Garantes de la Ley

Entidades líderes en la política

La publicación permanente y actualizada de dicha información es fundamental para la exitosa implementación de un Plan de Participación Ciudadana y de un proceso continuo de Rendición de Cuentas.

De otra parte en el Anexo No 2 del presente documento se incluye **Información adicional de CISA para la Ciudadanía** incluyendo los links de la Página que permiten su acceso directo; dicho Anexo incluye temas asociados con:

- Información General de la Entidad
- Recurso Humano

- Cronograma de Rendición de Cuentas
- Canales de atención
- Caracterización de la Ciudadanía
- Planeación Gestión y Control
- Apertura de Datos
- Esquemas de Publicación
- Control y Evaluación
- Servicio Integral al Usuario /
- Peticiones, denuncias, quejas y reclamos
- Servicio Integral al Usuario /
- Estándares para la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR's).
- Defensa Judicial

3. ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN

En el Grafico No. 2 se sintetizan las estrategias de difusión utilizadas por CISA en el Plan de Participación Ciudadana para llevar a los ciudadanos la información relevante para ellos.

Se trata de desarrollar e implementar una estrategia integral de comunicación que permita dar a conocer la Entidad, su portafolio de productos y servicios, los programas y proyectos en ejecución, así como la demás información de interés para los diferentes segmentos: ciudadanos, clientes, entidades del Estado y público en general y de contar con herramientas que faciliten la interacción de CISA con los diferentes segmentos.



Gráfico No. 2

4. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

El gráfico No. 3 resume los mecanismos y canales a través de los cuales el ciudadano podrá interactuar con CISA basado en la información que ésta le suministre, o simplemente cuando desee comunicarse con ella para expresar su opinión sobre diversos temas o solicitar información de su interés:

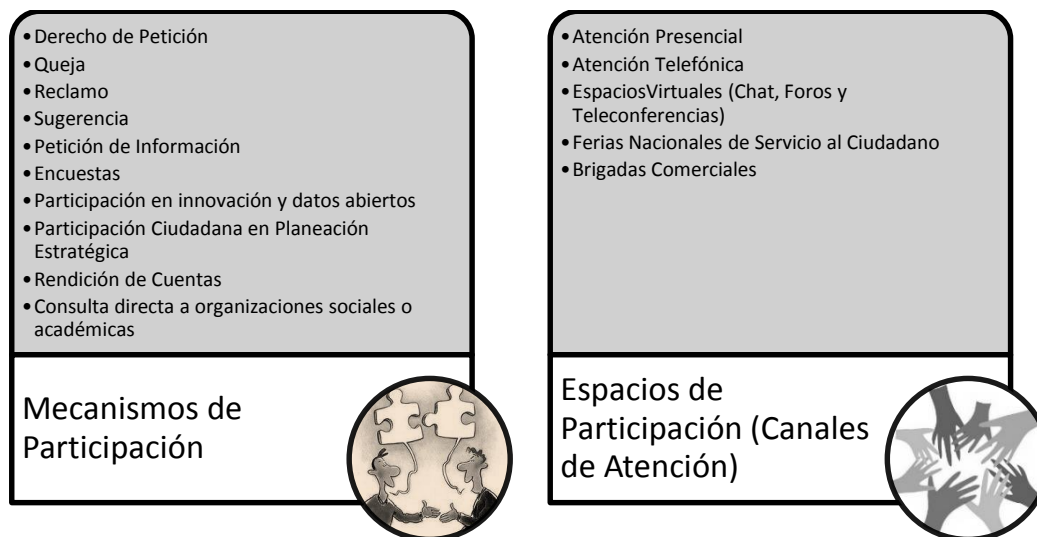


Gráfico No. 3

A continuación se presenta el detalle de cada una de las formas de participación definidas por la organización.

4.1. MECANISMOS DE PARTICIPACION

Central de inversiones S.A., a través de la Circular Normativa 05 contentiva de las políticas y procedimientos para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes, define los medios por los cuales pueden participar los ciudadanos, entre éstos se encuentran:

- **Derecho de Petición:** Es una garantía individual de orden constitucional, que tienen todas las personas para dirigirse a las autoridades públicas o particulares que prestan un servicio público o realizan funciones de autoridad para plantear sus inquietudes con el fin de obtener una pronta respuesta, que debe brindar soluciones de fondo, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia).

El ciudadano puede interponer un derecho de petición a través del Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos de la página web, seleccionando la opción "Servicio Integral al Usuario – Peticiones Quejas y Reclamos" diligenciando correctamente sus nombres, apellidos, cédula, correo electrónico y los hechos que fundamentan el mismo. CISA debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios Colaboradores en desarrollo de sus funciones. Central de Inversiones S.A., debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a la solicitud. CISA debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión en la entidad. Central de Inversiones S.A., debe responder dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- **Petición de información:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la entidad, lo permitan por temas de reserva. Central de Inversiones S.A., debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- **Encuestas de Servicio:** Cada dos meses se realizan dos encuestas, una a los clientes de cartera (Deudores) e inmuebles y otra a los que visitan las sedes de CISA. En estas encuestas se solicita calificar el servicio recibido y se indaga sobre propuestas para la mejora de los procesos actuales y al servicio que presta La Entidad. Estas inquietudes se comunican a las diferentes áreas con el fin de mejorar el servicio.
- **Participación en Innovación y datos abiertos:**

Los conjuntos de datos que publica la entidad cobran valor en la medida en que sean utilizados por terceros. Para promocionar que dichos conjuntos sean utilizados la entidad habilita espacios tanto físicos como electrónicos para presentar los datos que posee e invitar a los posibles interesados a que hagan uso de éstos.²

Para el año 2016, de acuerdo con la estrategia de Gobierno en Línea y la estrategia integral de participación Ciudadana, CISA continuará convocando a los interesados en conocer sus datos abiertos y problemáticas para que mediante su utilización, ellos puedan participar en la solución de problemas a través de espacios de innovación abierta.

En esta convocatoria se informarán las condiciones de las consultas, (recursos involucrados, estímulos, derechos de autor, tipo de vinculación, entre otras) y se suministrarán los datos, documentos o soportes necesarios.

² Pág. 71 - Estrategia de Gobierno en Línea – Manual GEL 3.1 Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones 2013

- **Participación Ciudadana en la Planeación Estratégica:**

Tiene como objetivo involucrar a la comunidad en temas relacionados con el direccionamiento de la Entidad a través de la generación de espacios en donde la ciudadanía puede contribuir significativamente. Esta iniciativa se ejecutará de acuerdo con lo programado en el cronograma del año 2016 (Ver Numeral 5 del presente documento). Se realizarán propuestas particulares a la ciudadanía en materia de planeación al igual que una invitación a participar por medio de los canales previstos de acuerdo.

- **Rendición de Cuentas:** Es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, el cual tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre funcionarios y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización. La Rendición de Cuentas se puede hacer en audiencia pública o a través de foros virtuales.

Atendiendo las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP relacionadas con la generación de un proceso permanente de rendición de cuentas, CISA realiza su rendición de cuentas surtiendo las fases de información, diálogo e incentivos que se describen a continuación:

→ **Información:**

Para hacer de la rendición de cuentas un proceso continuo, CISA identificó la información esencial de la entidad que le es útil a la ciudadanía, la cual se presenta en el capítulo 2 y en el Anexo No. 2 del presente documento.

CISA es consciente de que no basta con tener publicada la información en su página para asegurar su conocimiento por parte de la ciudadanía y por ello diseñó un cronograma de campañas mensuales a través de las cuales se hará énfasis en determinada información, para así llamar la atención de la ciudadanía en temas claves de la gestión; estas campañas mensuales se presentan en el numeral 5 del presente documento (Plan de Participación Ciudadana)

→ **Diálogo:**

La Rendición de Cuentas de CISA, se refuerza mediante la apertura de espacios virtuales y presenciales. En estos la ciudadanía encuentra otra posibilidad de interacción con el fin de generar preguntas y recibir respuestas, al igual que para ampliar información en tiempo real sobre la totalidad de información puesta a su disposición. Para el año 2016 el plan contempla los siguientes momentos y espacios de diálogo:

Presenciales:

- Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano 2016- sujeto a cronograma enviado por el Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

- Reuniones de consulta Individual programadas previamente con la Gerencia de Planeación para lo cual los ciudadanos deben escribir al correo electrónico planeacion@cisa.gov.co
- Foros a nivel nacional en los cuales se informa sobre la Gestión de Activos Públicos que realiza la entidad.
- Audiencia pública de Rendición de Cuentas

Virtuales:

- Proceso continuo de Rendición de Cuentas, mediante la publicación permanente de Información conforme al capítulo 2 y en el Anexo No. 2 del presente documento.
- Consulta Individual a través de canales virtuales. Programación de cita virtual escribiendo al correo electrónico planeacion@cisa.gov.co
- Foro Virtual de Rendición de Cuentas
- Encuentros en Redes Sociales con la posibilidad de formular preguntas y obtener la correspondiente respuesta.

La programación de estos momentos de diálogo se incluye en el Capítulo 5 de este documento.

→ **Incentivos:**

CISA, consciente de la importancia de desarrollar y fortalecer la Cultura del Servicio al Ciudadano y de Rendición de cuentas, implementará un programa de entrenamiento integrado, dirigido a los colaboradores al igual que una campaña que premie los conocimientos en materia de transparencia y participación ciudadana.

4.2. ESPACIOS DE PARTICIPACION Y CANALES DE ATENCIÓN

Central de Inversiones S.A., proporciona diversos canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación, que permiten a los ciudadanos establecer un contacto estrecho y directo con la Entidad, para conocer información relativa a su actividad misional.

Los canales de comunicación y medios de participación, han sido caracterizados de la siguiente forma:

- **PRESENCIALES:** Son espacios en los cuales el ciudadano tiene interacción directa con representantes de la Entidad en tiempo real entre los que se encuentran:
 - ✓ Atención Presencial en oficinas: CISA cuenta con puntos de atención en la Dirección General y cada una de sus Sucursales, con accesibilidad y señalización adecuada para el fácil acceso y movilidad de los ciudadanos.

Aunado al anterior, CISA cuenta con ventanillas de atención a la ciudadanía ubicadas en:

- Dirección General y Sucursal Bogotá.
Calle 63 No. 11-09
- Sucursal Medellín.
Carrera 43 A No. 34 – 95 Local 100 Almacentro
- Sucursal Cali.
Calle 13 No. 73 – 116 Local 103
- Sucursal Barranquilla.
Ubicada en la carrera 54 No. 68 – 196 Edificio Prado office Center Oficina: 201

En la Dirección General al igual que en las Sucursales el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

RECUERDE QUE

Para los deudores de CISA, nuestro horario de atención es de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. en jornada continua, en nuestras sedes a nivel nacional.

De otra parte, en cumplimiento a los programas de Gobierno, CISA cuenta con una Oficina de Servicio Integral al Usuario, con señalización y rampa de acceso adecuada para la atención de los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. Esta oficina se encuentra ubicada en la calle 63 No.11-09 local 9 con atención de lunes a viernes de 8:00 a 5:00 p.m., en jornada continua.

- ✓ Atención Telefónica: CISA dispone de un call center en el cual los ciudadanos en Bogotá pueden comunicarse a través de las líneas telefónicas 5460480 para temas relacionados con cartera y 5460466 para obtener información en temas de inmuebles. El ciudadano podrá comunicarse de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los días sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Igualmente cuenta con líneas telefónicas en cada una de las sucursales:

- Barranquilla: (5) 371 59 00
- Medellín: (4) 261 76 00
- Bogotá: (1) 5 46 04 00
- Cali: (2) 5 24 18 98

Líneas de Atención Gratuita a Nivel Nacional:

- Línea Inmuebles 018000-912424
- Línea Cartera 018000-911188.
- Línea Anticorrupción: Para cualquier denuncia, por favor comuníquese con la línea anticorrupción 01-8000-911118.

Atención vía Fax: CISA dispone de las siguientes líneas para recibir mensajes vía fax:

- Barranquilla: (5) 360 9440

- Medellín: (4) 261 76 01
- Bogotá: (1) 546 04 00 Extensión: 4206
- Cali: (2) 524 18 98 Ext. 4847

- ✓ Audiencias Públicas: Es un espacio de participación en el cual CISA suministra inicialmente una información base a la ciudadanía, invitándola a analizarla para posteriormente tener un dialogo en el cual los ciudadanos presenten sus observaciones y/o solicitudes. Las Audiencias Públicas se utilizan por excelencia para la Rendición de Cuentas.
- ✓ Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano: Central de Inversiones S.A. participa activamente en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, que el Departamento Nacional de Planeación institucionalizó a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), con el ánimo de llegar a todas las regiones del país para facilitar el acceso de todos los ciudadanos a los diferentes trámites y servicios de la Administración Pública.

El cronograma del Plan de participación ciudadana presentado en el Numeral 5 incluye una actividad cuya programación está sujeta a la definición de fechas por parte del PNSC y CISA.

- **VIRTUALES**: Para generar acercamiento entre los ciudadanos y la Entidad, CISA ha puesto a su disposición la página web www.cisa.gov.co para la adecuada accesibilidad, interoperabilidad y usabilidad WEB, la cual, además de la información publicada, cuenta con vínculos para los siguientes espacios de participación virtual:
 - Chat en línea: A través de este servicio, el ciudadano puede interactuar con uno de los agentes del Call Center de CISA, quien le podrá suministrar cualquier tipo de información.
 - Llamada al Call Center: El ciudadano puede comunicarse al Call Center haciendo clic a través de la página web, y comunicar sus inquietudes a un agente.
 - Radicación de PQR: Los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento de sus peticiones, quejas y reclamos a través de la página web www.cisa.gov.co, en el link Servicio Integral al Usuario/Peticiones Quejas y Reclamos/ Registre su PQR aquí. En este mismo link, se puede hacer seguimiento a cualquier petición registrada.
 - Expedición en línea de certificaciones: El deudor de cartera que cancele su obligación con CISA puede bajar en línea y sin ningún costo, el paz y salvo de su deuda desde la página web, en el link Cartera/ Paz y Salvo, previo registro.
 - Consulte su trámite: En la página web www.cisa.gov.co, en los links Trámites-Consulte su trámite, los ciudadanos pueden averiguar en qué parte del proceso se encuentra el trámite que realizaron ante CISA y recibirán respuesta a vuelta de correo electrónico.
 - Trámites y servicios: En el link Tramites/ Tramites y Servicios encuentra nuestra ventanilla única de trámites y servicios CISA, con un solo clic puede realizar los trámites y servicios de forma fácil y segura.

- Buzón de sugerencias: A través del link Buzón de Sugerencias los ciudadanos pueden dar ideas o propuestas para mejorar el servicio de la Entidad.
 - Cuéntenos su caso: Mediante este mecanismo los ciudadanos podrán exponer su problema en particular, la opción aplica solo para carteras adquiridas por CISA.
 - Foros: Los foros dispuestos en CISA son utilizados como espacios de socialización que ofrecen la posibilidad intercambiar opiniones con personas de diferentes perfiles al igual que recibir retroalimentación de moderadores internos quienes se encargan de tener la información y temas de discusión en el orden de lo planeado para la participación ciudadana en diferentes temáticas. A través de los foros los participantes pueden leer, publicar y comentar temas diversos. La ciudadanía puede acceder a los distintos foros de CISA a través de la página:
<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/ForosParticipacion.aspx>
 - Correos Electrónicos Institucionales: La Entidad cuenta con los siguientes correos para facilitar el contacto a través de este medio: serviciointegral@cisa.gov.co; cisa@cisa.gov.co; cartera@cisa.gov.co y notificacionesjudiciales@cisa.gov.co
 - Denuncie la corrupción: Los ciudadanos pueden formular sus denuncias a través de la página web www.cisa.gov.co, diligenciando el formulario establecido para tal fin.
 - Aplicativo para Smartphones y Tablets:
El app CISA que se encuentra disponible para sistemas Android y i.OS ofrece la suscripción al servicio de información sobre Inmuebles próximos a ingresar a inventario), adicionalmente provee Información de inmueble en el inventario la consultas de deuda y solicitudes de contacto.
- ✓ **Redes Sociales**: CISA cuenta con los siguientes espacios en las principales redes sociales:
- Facebook: <http://www.facebook.com/pages/CISA-Central-de-Inversiones-SA/171495729546334>
 - Twitter: @cisa_central (https://twitter.com/CISA_CENTRAL)
 - Youtube: <http://www.youtube.com/user/centraldeinversiones>

5. CRONOGRAMA – PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016

Componente: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada	
1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Boletín Trimestral de Nuestra Gestión	Publicación oportuna en Web	Comunicaciones Corporativas	abr 2016 Jul 2016 oct 2016 ene 2017
	1.2	Planes de la entidad 2016	Publicación oportuna en Web	Gerencia de Planeación	feb 2016
	1.3	Informe de Gestión 2015	Publicación oportuna en Web	Gerencia de Planeación	feb 2016
	1.4	Ejecución Presupuestal 2015	Publicación oportuna en Web	VP Financiera y Adm.	feb 2016
	1.5	Informes de PQR's	Publicación oportuna en Web	Servicio Integral al Usuario	abr 2016 Jul 2016 oct 2016 ene 2017
	1.6	Cumplimiento del Plan de Acción 2016 - Avances en la gestión institucional	Publicación oportuna en Web	Gerencia de Planeación	abr 2016 Jul 2016 oct 2016 ene 2017
	1.7	Promoción de las Acciones para garantizar la transparencia en la contratación	Publicación oportuna en Web	Gerencia Legal	ago 2016
	1.8	Informe del Estado de los contratos realizados y proyectados	Publicación oportuna en Web	Gerencia Legal	ago 2016
	1.9	Promoción de Mecanismos de Participación	Publicación oportuna en Web	Comunicaciones Corporativas	may 2016 oct 2016
	1.1	Promoción de nuestra Oferta de información en canales electrónicos	Publicación oportuna en Web	Comunicaciones Corporativas	abr 2016 sep 2016

Componente: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada	
	1.11	Promoción de nuestros productos y servicios	Publicación oportuna en Web	Comunicaciones Corporativas	feb 2016 may 2016 ago 2016 nov 2016
	1.12	Promoción del Conjuntos de datos abiertos disponibles	Publicación oportuna en Web	Gerencia de Planeación	jun 2016 nov 2016
	1.13	Promoción de Nuestra Ventanilla única de Trámites y Servicios	Publicación oportuna en Web	Servicio Integral al Usuario	mar 2016 jul 2016
	1.14	Información general de la Entidad en Carteleras	Proceso Continuo	Jefatura de Bienestar	ene 2016 a dic 2016
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Espacios de Participación en línea:			
	2.1.1	Convocatoria e Intervención Ciudadana a Nuestro Plan de Participación 2016	Convocatoria realizada	Gerencia de Planeación	feb 2016
	2.1.2	Convocatoria a participación en temáticas de Innovación abierta	Convocatoria realizada	Gerencia de Planeación	abr 2016
	2.1.3	Teleconferencia interactiva de Innovación abierta	Canal Abierto	Gerencia de Tecnología	may 2016
	2.1.4	Convocatoria a participación preguntas y respuestas - qué es CISA	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	jun 2016
	2.1.5	Teleconferencia interactiva de preguntas y respuestas - qué es CISA	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	jul 2016
	2.1.6	Encuesta en sitio WEB: Contenidos de Nuestra Rendición de Cuentas	Encuesta WEB	Gerencia de Planeación	ago 2016
	2.1.7	Convocatoria a foro virtual de Rendición de Cuentas 2016	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	ago 2016

Componente: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada	
	2.1.8	Foro Virtual de Rendición de Cuentas 2016	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	sep 2016
	2.1.8	Foro Virtual para involucrar a usuarios en la toma de decisiones - Políticas GEL	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	nov 2016
	2.2	Espacios de participación presencial:			
	2.2.1	Reuniones con Entidades Territoriales (Sujeto a Programación Presidencia CISA)	(Sujeto a Agenda)	Presidencia	(Sujeto a Agenda)
	2.2.2	Convocatoria de asistencia a conversatorio de Intervención a Estrategia CISA	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	oct 2016
	2.2.3	Conversatorio / Mesas de Trabajo - Temáticas de Intervención a Estrategia CISA	Espacio Presencial dispuesto	Gerencia de Planeación	nov 2016
	2.2.4	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano (Sujeto a programación CISA/DNP)	(Participaciones Sujetas a programa)	Servicio Integral al Usuario	(Participaciones Sujetas a programa)
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilización a Colaboradores en Rendición de Cuentas	Sensibilización realizada	Gerencia de Gestión Humana	jun 2016
	3.2	Campaña de premiación a conocimientos en Rendición de Cuentas	Campaña implementada	Gerencia de Gestión Humana	ago 2016
4. Evaluación y Retroalimentación a la gestión Institucional	4.1	Resultados de Intervención del plan de participación	Resultados publicados	Gerencia de Planeación	mar 2016
	4.2	Resultados de Participación Ciudadana en Innovación abierta	Resultados publicados	Gerencia de Tecnología	jun 2016
	4.3	Resultados de Intervención Estrategia de CISA	Resultados publicados	Gerencia de Planeación	dic 2016

Componente: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
	4.4 Resultados de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	Resultados publicados	Servicio Integral al Usuario	ene 2017
	4.5 Evaluación del Plan de Participación y Rendición de Cuentas 2016	Documento Publicado	Gerencia de Planeación	ene 2017

Consulte la publicación de esta información en nuestra página de *“Temas del Mes”*

6. PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En función de la actividad de *“Convocatoria e Intervención Ciudadana a Nuestro Plan de Participación 2016”* programada en el cronograma del Plan de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas, se solicitará a la ciudadanía que evalúe:

- I. Cada una de las acciones de la estrategia de Rendición de Cuentas
- II. De manera general la estrategia de Rendición de Cuentas

De igual manera se evaluará la percepción de los usuarios o grupos de interés frente a:

- a) La calidad de la información publicada y esperada.
- b) La gestión de CISA.
- c) Su participación en la gestión de la Entidad.
- d) Transparencia en la gestión de la Entidad.
- e) El impacto de los incentivos adoptados para promover la petición de cuentas.
- f) La estrategia de Rendición de Cuentas propuesta .
- g) La calidad de los eventos donde se rinde cuentas.

Se formularán las acciones de mejoramiento identificadas por la ciudadanía y se derivarán en ajustes y actualizaciones de la estrategia para la participación. Una vez se surta este proceso, se realizará una comunicación vía web con el relanzamiento del Plan indicando sus mejoras y/o modificaciones (si aplica).

ANEXO No 1 – Marco Legal para la Participación Ciudadana

La Constitución Política de Colombia de 1991 en su preámbulo establece la participación de toda la ciudadanía al indicar que "El Pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus Delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios y con el fin de fortalecer la unidad de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA".

De igual manera, en el artículo 270 faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".

Las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan participación en los diversos niveles del Estado:

- a) Constitución Política de 1991.
- b) Decreto 0019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- c) Ley 734 de 2002, Nuevo Código Único Disciplinario.
- d) Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- e) Ley 472 de 1998, sobre las Acciones Populares y de Grupos.
- f) Ley 393 de 1997, Acción de Cumplimiento.
- g) Ley 80 de 1993, sobre Contratación Estatal.
- h) Ley 1150 de 2007, modifica la Ley 80 de 1993 Contratación Estatal.
- i) Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.
- j) Decreto 2591 de 1991, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la acción de tutela.

- k) Decreto 306 de 1992, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- l) Decreto 1382 de 2000, por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela.
- m) Directiva Presidencial No. 10 de 2002, para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.
- n) Decreto Ley 410 Código de Comercio.
- o) Decreto 2693 de 2012, Estrategia de Gobierno en Línea.
- p) Decreto 2641 de 2012, Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.
- q) Decreto 2482 de 2012, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- r) Ley 1712 de 2014, Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- s) Circular Normativa No.5 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos de los Clientes”.

Para dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política y demás decretos y leyes, actualmente Central de Inversiones S.A., cuenta con la Circular Normativa No. 5 denominada “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Quejas y Reclamos de los Clientes”, en la cual se reglamentan las políticas, términos y procedimientos para dar respuesta de manera adecuada, ágil y oportuna a las Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias presentadas por los clientes a través de los diferentes medios disponibles.

En la circular mencionada, se definen cada uno de los responsables para la ejecución, gestión, seguimiento, control y respuesta a las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias radicadas.

ANEXO No 2 – Información adicional de CISA para la Ciudadanía

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación
Información General de la Entidad	Directorio de entidades: listado de entidades que pertenecen al sector o a la Administración, dirección y teléfono.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/OtrasEntidades.aspx
Información General de la Entidad	Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CuentenosSuCaso.aspx
Información General de la Entidad	Preguntas y respuestas frecuentes	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PreguntasFrecuentes.aspx
Información General de la Entidad	Glosario	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/Glosario.aspx
Información General de la Entidad	Noticias	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA
Información General de la Entidad	Información para niños	https://www.cisa.gov.co/ninos/
Información General de la Entidad	Calendario de actividades	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CalendarioDeActividades.aspx
Información General de la Entidad	Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/PeticionesQuejasReclamaciones/CARTA-TRATO-DIGNO-AL-CIUDADANO.pdf
Información General de la Entidad	Información principal en otro idioma	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Default.aspx?leng=EN&I=ENG
Información General de la Entidad	Implementación de buzones de Correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales	mailto:notificacionesjudiciales@cisa.gov.co
Información General de la Entidad	Publicación de Información en audio y/o video	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/AudioVideo.aspx

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación
Recurso Humano	Manual de funciones y de competencias laborales	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionHumana.aspx
Recurso Humano	Perfiles de los funcionarios principales	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionHumana.aspx
Recurso Humano	Ofertas de empleo	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/TrabajeConNosotros.aspx
Cronograma de Rendición de Cuentas	Cronograma Definitivo y compilado de actividades de Rendición de cuentas 2016	Remítase al cronograma publicado en el capítulo 5 del plan de participación ciudadana.
Canales de atención	Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana	Ver capítulo 4 (Formas de Participación Ciudadana) dentro Plan de Participación ciudadana
Caracterización de la Ciudadanía	Se cuenta con información de clientes de cartera /Deudores con sus características demográficas (edad y estrato socioeconómico), geográficas, y de actividad ocupacional.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PeticionesQuejasReclamos.aspx
Planeación Gestión y Control	<p>Informes de empalme</p> <p>* Informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición. Se debe publicar dentro del mismo mes de realizado el evento.</p>	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx
Planeación Gestión y Control	La entidad pública otros planes relacionados con: Plan anticorrupción y atención al Ciudadano	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/ModeloIntegrado/EstrategiasAnticorruptacion.aspx
Planeación Gestión y Control	Planes relacionados con: Plan de rendición de cuentas	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx
Planeación Gestión y Control	Planes relacionados con: Estrategia anti-trámites	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/ModeloIntegrado/EstrategiasAnticorruptacion.aspx

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación
Apertura de Datos	Documentación, estructuración de los Datos y Publicación de los conjuntos de Datos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ProductosServicios/DatosAbiertos.aspx
Esquemas de Publicación	Política Editorial	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/Politica-Editorial-y-de-Actualizacion.pdf
Control y Evaluación	Entes de control que vigilan a la entidad - mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx
Control y Evaluación	Reportes de control interno	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx
Control y Evaluación	Auditoría	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx
Servicio Integral al Usuario / Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de quejas o reclamos.	Publicado en las Carteleras de CISA En cualquier momento, puede contactar al Jefe de Servicio Integral al Usuario: Nombre: Cristina Bravo Email: serviciointegral@cisa.gov.co Teléfono: 5460400 ext: 4239
Servicio Integral al Usuario / Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Disposición de un enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Artículo 76 Ley 1474 de 2011).	https://www.cisa.gov.co/CmsPortalCisa/IniciarSesion.aspx?red=/Web/ServicioAlCliente/RadicadoPQR.aspx
Servicio Integral al Usuario / Estándares para la atención de PQR's	Consideraciones generales- tiempos de respuesta - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/ComoSeHacePara.aspx

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación
<p>Defensa Judicial</p>	<p>La entidad pública trimestralmente un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de demandas. • Estado en que se encuentra. • Pretensión o cuantía de la demanda. • Riesgo de pérdida <p>La entidad podrá hacer enlace a la información que publique la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación siempre y cuando ésta permita identificar claramente los elementos enunciados anteriormente.</p>	<p>https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/DefensaJudicial.aspx</p>